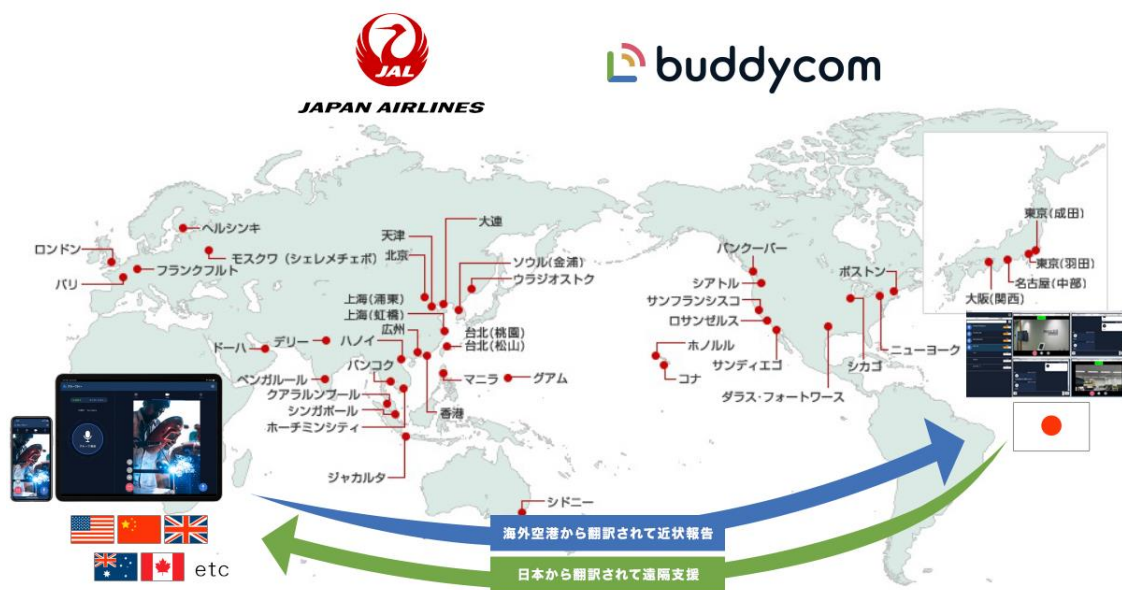


JAL、海外空港の整備部門に Buddycom 採用 ～映像＋複数人同時翻訳で現場業務を DX～

株式会社サイエンスアーツ（所在地：東京都新宿区、代表取締役社長：平岡 秀一、以下「サイエンスアーツ」）が提供するデスクレスワーカーをつなげるライブコミュニケーションプラットフォーム「Buddycom（バディコム）」は、日本航空株式会社（本社：東京都品川区、代表取締役社長執行役員：鳥取 三津子、以下「JAL」）の整備本部にて、業務品質・生産性の向上を通じた EX（Employee Experience）最大化を目的として、海外支店の整備士と日本の支援担当組織間での連絡ツールとして導入されたことをお知らせします。



【導入前の状況・課題】

JAL では、多種多様な機体を安全性・定時性を確保しながら就航するために、海外支店の整備士を日本のサポート部門から支援しています。支援において、従来は携帯の電話や FaceTime などで行っていましたが、1on1 の通信のため担当者同士でしか詳細が分からず、関係者には伝言するほかありませんでした。

このような状況では情報の即時性・正確性の面で課題があったほか、英語でコミュニケーションするに当たって母国語でない者には心理的なストレスが存在していました。

【Buddycom の利用状況・メリット】

Buddycom の利用環境として、本部では Windows PC、支店では iPad・iPhone を使用しています。特に日本のサポート部門では全世界の拠点支援を行うため、同時に 16 グループと接続しており、複数人でのサポートと、的確で迅速な支援を実現しました。

Buddycom を利用した遠隔支援では、グループ通話だけでなく、定型文・音声履歴・テキスト化・翻訳・画像・映像配信の機能も活用しております。Buddycom を導入したことで、一度の発信で関係者全員に伝達できるようになり、情報共有のスピードが上がり、対応策の検討を早く着手できるようになりました。また、機材の不具合が発生した際は言葉や画像では伝えにくいいため、映像で配信しながら会話することで、現場の整備士と日本のサポート部門とが正確に情報を共有し、対応することができています。

その他にも、国内外双方の心理的プレッシャーが軽減されたことは実感しており、音声やテキスト化で履歴が残ることによって、微妙な伝え間違いや再確認の工数を削減できた他、英語でのコミュニケーションが苦手であっても多数の言語が自動翻訳されることで意思疎通が楽になりました。

【エンドースメント】 日本航空株式会社 整備本部 海外支店担当部長 上田 敦司氏

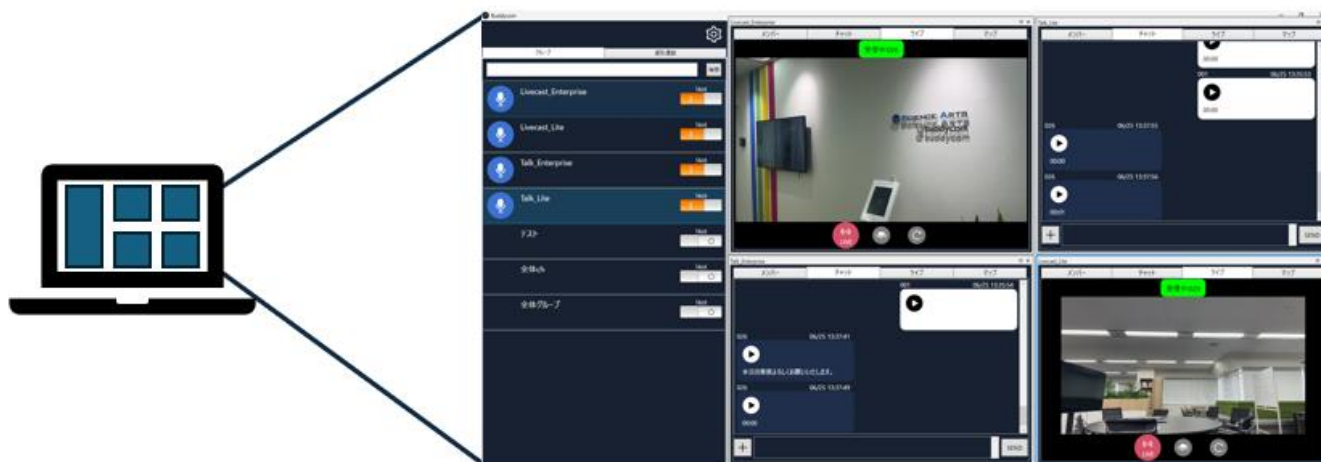
JAL では、品質に関する不具合件数の削減と出発遅延の最小化を目指して、Buddycom を始めとした DX ツールを導入いたしました。現在はフランクフルトやニューヨーク、ロサンゼルスなど、海外 41 支店中 14 支店で導入していますが、全拠点での導入を検討しております。

また JAL グループでは AI に関する研究開発を進めておりますが、今後 Buddycom と連携することで、整備士が人を介さず、かつ両手を塞がずマニュアルを見られるようにするなど、活用を進めていきたいと考えております。

■ Windows 版 Buddycom とは

PC に Windows 版 Buddycom をインストールしていただくことで、スマートフォンアプリと同様に、音声通話や映像配信等を行うことが可能です。また、Windows 版 Buddycom ではスマートフォンアプリと違い、複数のグループを同時に確認することが可能です。

※本ソフトウェアは現在開発途中のものです。



Windows 版 Buddycom を使用し、複数のグループを同時に確認、また画像（写真・PDF）を送信することで、正確な情報共有を実現

■ 日本航空株式会社について (<https://www.jal.com/ja/>)

1951 年に創業し、航空機の安全運航を徹底的に追求し、ご利用になるお客さまの視点から、お客さまにご安心・ご満足いただける世界一品質の高い航空機を提供する事を念頭に海外 41 地点で自社及びグループ会社の航空機整備を実施しています。

■ Buddycom とは (<https://www.buddycom.net/ja/index.html>)



デスクレスワーカーをつなげるライブコミュニケーションプラットフォーム「Buddycom」は、インターネット通信網（4G、5G、Wi-Fi）を利用して、スマートフォンやタブレットにアプリをインストールすることで、トランシーバーや無線機のように複数人と同時コミュニケーションを可能にするサービスです。音声、テキストチャット、動画、位置情報(IoT)に加え、AI を利用したデジタルアシスタントでのコミュニケーションが可能です。

利用実績では、航空、鉄道、建設、福祉施設、流通など様々な業種でのコミュニケーション手段として利用されています。

株式会社サイエンスアーツ について

サイエンスアーツは、「世界の人々を美しくつなげる」をミッションとして掲げ、デスクレスワーカーをつなげるライブコミュニケーションプラットフォーム「Buddycom」を提供しています。「Buddycom」は既に 1,000 社を超えるお客様の現場で活用されており、音声のみならず、テキスト、画像、動画、位置情報、AI などを活用することにより、あらゆる業種・業界のミッションクリティカルな現場において、新たなチームコミュニケーションを可能にするホリゾンタル×SaaS アプリケーションです。

◆ お問い合わせ先

【社名】 株式会社サイエンスアーツ

【所在地】 東京都渋谷区渋谷 1 丁目 2-5 MFPR 渋谷ビル 5F

【代表取締役社長】 平岡 秀一

【資本金】 5 千万円

【設立】 2003 年 9 月

【E-mail】 pr@science-arts.com

【Web サイト】 <https://www.buddycom.net/>